

Kwaliteitsjaarverslag 2021
stichting Amaryllis

Inhoud

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. Kwaliteit	6
3. Planning & Control	7
4. Procedures en werkwijzen	8
4.1. Optimaliseren schuldhulpverlening.....	9
4.2. Optimaliseren jeugdhulp.....	10
5. Communicatie	11
6. Klachten	12
7. Veiligheid.....	12
8. Medewerkers	14
9. Medewerkersonderzoek	18
10. Resultaten cliëntervaringsonderzoek.....	19

Voorwoord

Voor u ligt het eerste Kwaliteitsjaarverslag van de stichting Amaryllis.

Op grond van de aanbestedingsdocumenten en het met de gemeente Leeuwarden afgesloten contract Wmo Basisondersteuning dienen wij jaarlijks voor 1 maart van het opvolgende jaar een kwaliteitsjaarverslag in te dienen bij de gemeente. Hierin moeten wij laten zien wat er het voorgaande jaar is gebeurd op het gebied van kwaliteit. In dit verslag moet minimaal aandacht worden besteed aan:

- Het aantal klachten, de gemene deler hierin, de ondernomen acties en de lerende werking hiervan;
- Het aantal incidenten en (bijna) ongevallen, aantal calamiteiten, ondernomen acties en de lerende werking hiervan;
- Resultaten cliënt ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan;
- Resultaten medewerker ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan.
- Behaalde kwaliteitsresultaten;
- Kwaliteitsbeleid;
- Ingezette deskundigheidsmix, de ervaringen hiermee;
- Deskundigheidsbevordering medewerkers;

In het verslag is aan al deze punten aandacht besteed en is aanvullende informatie toegevoegd over de wijze waarop Amaryllis de kwaliteit van de geboden ondersteuning verbetert en borgt. Wij beseffen ons dat dit het eerste Kwaliteitsjaarverslag van stichting Amaryllis is en zijn erg benieuwd wat de gemeente ervan vindt. Vergelijken met eerdere jaren en trends weergeven kan pas vanaf volgend jaar. Overigens is de gemeente door de vele contacten en overleggen goed op de hoogte van waar Amaryllis allemaal mee bezig is.

Ik ben trots op wat we in het eerste jaar, ondanks corona, met zijn allen hebben weten te bereiken binnen de (on)mogelijkheden die we hadden. Ook in 2022 staat er bij ons, maar ook bij de gemeente en andere partners, veel op stapel. Zeker op het gebied van de verdere verbetering van de kwaliteit van onze ondersteuning aan de inwoners van Leeuwarden.

Naast dit kwaliteitsjaarverslag publiceert Amaryllis een jaarverslag, inclusief jaarrekening 2021. In dit jaarverslag, en het is best even zoeken wat we nu wel en niet in beide verslagen zetten, komen de meer inhoudelijke sociaal domein thema's aan de orde. Voorbeelden daarvan zijn schuld- en armoedeaanpak, statushouders/nieuwkomers, jeugd, jongerenwerk, opbouwwerk.

Sjoerd Tolsma
Directeur-bestuurder Amaryllis

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2021 geeft Amaryllis, in combinatie met Includio, uitvoering aan de opdracht Basisondersteuning Wmo in de gemeente Leeuwarden.

Door de inzet van verschillende teams bieden wij in de gemeente Leeuwarden hulp en ondersteuning dichtbij in buurt, wijk en/of dorp. We beschikken over zes wijkteams en twee dorpentteams. Amaryllis kent verder een aantal gemeente breed opererende teams waarvan een deel zich gericht bezig houdt met specifieke doelgroepen zoals statushouders, PGB-aanvragers, jongeren, vrijwilligers en mantelzorgers. Ook zijn er voor specifieke vormen van ondersteuning de gemeentelijk werkende teams Ontmoeten en Meedoen (een laagdrempelige vorm van dagbesteding), Begeleiding en Opbouwwerk.

Het belangrijkste uitgangspunt bij het bieden van alle vormen van ondersteuning is dat het perspectief van de bewoner centraal staat. Wij bieden maatwerk. Overbodige bureaucratie zetten we zoveel mogelijk opzij. We bieden onze ondersteuning liefst zoveel mogelijk in samenwerking met de sociale basis in wijken en dorpen. We sluiten aan en maken gebruik van de mogelijkheden die de sociale basis biedt. Wij werken met betrokken en gedreven professionals die weten wat er in de wijken en dorpen speelt en welke partijen bij de bewoner betrokken zijn.

In 2021 hebben circa 2.000 bewoners basisondersteuning van Amaryllis ontvangen. In het jaarverslag 2021 zal een uitgebreide specificatie hiervan worden opgenomen. Sommige van die bewoners hebben meerdere vormen van ondersteuning ontvangen, zowel individueel als groepsgericht, zowel vanuit Wmo als van vanuit de Jeugdwet en/of Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Amaryllis biedt de volgende vormen van ondersteuning:

- Thuisondersteuning (individueel en/of collectief);
- Lichte opvoedingsondersteuning (individueel en/of collectief);
- Schuldhulpverlening (individueel en/of collectief);
- Praktische thuisondersteuning (individueel);
- Persoonlijke verzorging (individueel) en
- Ontmoeten en Meedoen (de nieuwe term voor dagbesteding, collectief).

We maken gebruik van het registratiesysteem MensCentraal. In dit systeem worden alle bewoners geregistreerd die duurzame basisondersteuning ontvangen. In de registratie wordt onderscheid gemaakt tussen individuele ondersteuning en groepsgerichte/collectieve ondersteuning voor drie domeinen: Wmo, jeugd en schuldhulpverlening.

Naast de bewoners die voor langere periode ondersteuning krijgen van Amaryllis zijn er met veel bewoners kortdurende contacten en bieden we adviezen die niet tot registratie leiden. Daarnaast bereikt Amaryllis nog ruim 300 bewoners vanuit de vroegsignalering, als onderdeel van de schuldhulpverlening.

De sociaal werkers bepalen bij alle bewoners die zich bij Amaryllis melden welke vorm van ondersteuning het meest passend is. Waar nodig biedt Amaryllis zelf ondersteuning of zorg, naast het inzetten van eigen kracht, netwerk en sociale basis, en zorgt voor de verwijzing naar de aanvullende Wmo, het Jeugdexpertteam en schuldhulpverlening van Kredietbank Nederland.

Betreft het Wmo-ondersteuning dan beoordeelt de sociaal werker, volgens de criteria opgesteld door de gemeente Leeuwarden, of de bewoner in aanmerking komt voor basisondersteuning en/of aanvullende ondersteuning. Indien aanvullende ondersteuning wordt ingezet, voert de sociaal werker regie op dit proces, evalueert of de doelen van het ondersteuningsplan behaald zijn of op schema liggen.

Naast de ondersteuning die ingekocht is door de gemeente Leeuwarden, is er ook sprake van landelijk ingekochte specialistische zorg. Deze is beschikbaar voor mensen met een zintuigelijke beperking (ernstige visuele beperking, vroegdoofheid, doofblind). Amaryllis toetst of de bewoner hiervoor in aanmerking komt en de gemeente geeft vervolgens een beschikking af.

Tenslotte vormt Amaryllis ook de toegang tot Beschermd Wonen (BW Intramuraal en ThuisPLUS). Bij een vermoeden van behoefte aan BW voert Amaryllis samen met het Expertiseteam Beschermd Wonen van Sociaal Domein Friesland onderzoek uit waaruit moet blijken of er inderdaad Beschermd Wonen moet worden ingezet.

2. Kwaliteit

Amaryllis wil de kwaliteit van de geboden ondersteuning voortdurend verbeteren en dit aantoonbaar maken. Daartoe wordt een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld. De eerste stappen in die richting zijn in 2021 gezet. Betrokkenheid van personeel is een voorwaarde voor goede kwaliteit. We hebben daarom het afgelopen jaar vooral ingezet op het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers bij de organisatie. Ons doel is om eind 2022 gecertificeerd te zijn voor het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. Er is gekozen voor het Kwaliteitslabel Sociaal Werk omdat voor dat label geldt dat de focus ligt op het vakmanschap van de sociaal werkers.

Het afgelopen jaar zijn we gestart en is er een zelfevaluatie uitgevoerd als voorbereiding op een externe kwaliteitsaudit. Het doel van deze zelfevaluatie is te bepalen waar Amaryllis staat ten opzichte van de kwaliteitsnormen Sociaal Werk. De zelfevaluatie is uitgevoerd door en met medewerkers vanuit alle teams van Amaryllis.

De zelfevaluatie is in 2021 afgerond. De uitkomsten zijn in januari 2022 geanalyseerd. Op basis van de uitkomsten wordt er voor de gehele organisatie een verbeterplan opgesteld om te komen tot certificering. Het zelfevaluatierapport wordt daarnaast getoetst door een extern bureau met expertise op het houden van auditgesprekken en het doorvragen op vakmanschap, daarmee hebben we een extra check op de uitkomsten van de zelfevaluatie. Ondertussen is de organisatie al bezig met de verbeterpunten die we zelf geconstateerd hebben. We weten door een extra check of we de juiste conclusies hebben getrokken en of we de goede prioriteit hebben vastgesteld. Mede op basis van de feedback van het bureau bepalen we of we na het uitvoeren van de verbeterpunten gereed zijn voor de externe kwaliteitsaudit. Een keuze voor een certificerende instelling (het bedrijf die de externe audit gaan uitvoeren) is nog niet gemaakt.

3. Planning & Control

Om de organisatie te professionaliseren heeft Amaryllis in 2021 de Planning & Control cyclus doorontwikkeld. Amaryllis wil op systematische wijze invulling geven aan het besturen en plannen en op koers houden van de organisatie. De realisatie van de beleidsdoelstellingen en de daaruit voortvloeiende plannen en acties worden gemonitord en indien nodig bijgestuurd. Dit doen we volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus. Concreet betekent dit dat onze missie en visie zijn vastgesteld en dat deze zijn vertaald naar een viertal strategische pijlers die bij de uitvoering van de Basisondersteuning Wmo uitgangspunt zijn.

1. Bewoners Centraal
2. Collectief werken versterken
3. Continu leren
4. Resultaten behalen en laten zien/communicatie

Voor 2021 zijn de strategische pijlers als volgt ingevuld:

1. Bewoners centraal	We doen wat nodig is om kwetsbare bewoners van de gemeente Leeuwarden in staat te stellen hun leven op een zinvolle manier te laten leven in verbinding met hun omgeving. Het perspectief van de bewoner staat centraal. We werken aan vitale wijken. We brengen ondersteuning dichtbij in de buurt. We werken, samen met de gemeente, aan de ontwikkeling van buurt- en dorpskamers. We zetten ons in op het vergroten van de zelfredzaamheid van de bewoner in de samenleving. Alle bewoners met een ondersteuningsvraag krijgen tijdig passende ondersteuning. We werken vanuit onze professionaliteit en doen dat samen met andere organisaties, onder meer vanuit de sociale basis.
2. Het versterken van collectief werken	Uitgangspunt van Amaryllis is het bieden van collectieve vormen van ondersteuning in plaats van alleen individuele ondersteuning (collectief, tenzij). Teams werken gezamenlijk aan de opzet en doorontwikkeling van het collectief aanbod en maken daarbij de verbinding tussen het eigen aanbod en dat van de sociale basis en de netwerkpartners. Indien in meerdere wijken en/of dorpen zich eenzelfde ondersteuningsvraag voordoet wordt ingezet op het gemeente breed aanbieden van de collectieve ondersteuning.
3. Continu leren	Amaryllis is een lerende organisatie. Dat zijn we door gezamenlijk vorm en inhoud te geven aan het transformatieproces. Het transitieplan en een ingebedde Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus zijn de basis van ons leren en verbeteren. We betrekken bewoners en ketenpartners bij dat leerproces.
4. Resultaten behalen en laten zien en inzetten op communicatie	We maken de omslag van taakgericht naar resultaatgericht. Bewoners van de gemeente Leeuwarden verwachten van ons dat onze ondersteuning leidt tot de door hen uitgesproken en vastgelegde realistische resultaten. We zetten onze eigen

ervaring en kennis in en geven uitvoering aan ons werk om de afgesproken resultaten te realiseren. Deze resultaten maken we zichtbaar voor bewoners, onze eigen medewerkers, onze opdrachtgever en andere samenwerkingspartners. We zetten verder in op verbetering en vormgeving van onze interne en externe communicatie.

Missie, visie en strategische pijlers worden jaarlijks uitgewerkt tot een jaarplan. In het jaarplan worden, naast de voor dat jaar belangrijkste doelen en resultaten, ook de daarvoor benodigde acties vastgelegd. Dit gebeurt zowel op organisatieniveau als per team.

Amaryllis werkt vanaf de start van de nieuwe opdracht, in 2021, met jaarplannen. Alle teams starten in de maand september voorafgaand aan het nieuwe jaar met het, vanuit missie, visie en de vier strategische pijlers, opstellen van jaarplannen. De afzonderlijke teamjaarplannen worden gebundeld tot een organisatiejaarplan dat in de maand december voorafgaand aan het nieuwe jaar door de bestuurder wordt vastgesteld.

De uitvoering van de jaarplannen en de realisatie van de daarin vastgelegde doelen en acties wordt periodiek gemonitord en aangevuld/geactualiseerd. Het actuele jaarplan wordt vanaf 2022 door de bestuurder besproken met Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en het management. Indien nodig wordt er bijgestuurd op acties, doelen en resultaten.

4. Procedures en werkwijzen

De uitvoering van de opdracht basisondersteuning, vanaf 2021, heeft geleid tot het aanvullen en aanpassen van procedures en werkwijzen.

De belangrijkste wijziging betreft de werkwijze van de sociaal werkers van de wijk- en dorpenteams. Om de resultaten van de door Amaryllis geboden ondersteuning op basis van de doelen in het ondersteuningsplan zowel op individueel niveau als op organisatieniveau beter zichtbaar te maken, zonder dat dit leidt tot heel veel extra registratiewerk voor onze medewerkers, is er een nieuwe werkwijze ontwikkeld. Op basis van deze resultaten kan op verschillende niveaus, indien nodig, (bij)gestuurd worden. Ook zijn de daarbij behorende functionaliteiten in het registratiesysteem MensCentraal aangepast. Begin juni 2021 is in MensCentraal het nieuwe zaaktype Basisondersteuning in gebruik genomen. Belangrijk onderdeel van dat nieuwe zaaktype is het ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan worden vanuit het perspectief van de bewoner de ondersteuningsdoelen en de daaruit voortvloeiende acties vastgelegd.

Bij aanvang van de ondersteuning geeft de bewoner aan hoe de situatie van de bewoner zich op dat moment verhoudt tot de gestelde doelen. Periodiek wordt door de sociaal werker, samen met de bewoner en eventueel iemand uit zijn/haar netwerk, de realisatie van de doelen en de daarvoor ingezette acties geëvalueerd. Zo nodig volgt bijstelling van het ondersteuningsplan.

Bij de evaluatie en ook op het moment dat de ondersteuning wordt beëindigd, wordt beoordeeld in welke mate de doelen zijn gerealiseerd en wordt hierop, net als bij aanvang van de ondersteuning, gescoord. Door deze manier van werken kan, zowel op individueel bewonersniveau, als op organisatie(onderdeel)niveau, zichtbaar worden gemaakt wat de resultaten zijn van de door Amaryllis geboden ondersteuning.

De nieuwe werkwijze is uitgewerkt in stroomschema's per fase van het ondersteuningsproces, met daarbij een tekstuele toelichting. Vanuit de werkwijze wordt door middel van een link verwezen naar aanverwante documentatie vanuit de Jeugdwet, Wmo en schuldhulpverlening. De teammanagers van de wijk- en dorpenteam hebben

zowel de werkwijze als de handleiding voor het registratiesysteem in het eigen team gepresenteerd en besproken met de medewerkers.

Gedurende 2021 is de nieuwe werkwijze een aantal keren geactualiseerd en zijn onderdelen van het werkproces aangevuld. Dit is een continu proces.

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren zijn ook een aantal andere werkwijzen en procedures beoordeeld en aangepast. Voor een aantal van die procedures geldt dat dit is gebeurd in samenspraak met de gemeente Leeuwarden en andere samenwerkingspartners.

Thema's waarop aanpassingen zijn doorgevoerd zijn onder andere:

- de incidenten-/calamiteiten- en veiligheidsprotocollen;
- de protocollen op het gebied van agressiebeleid en arbeidsongevallen;
- privacy- en AVG protocollen;
- de samenwerkingsafspraken tussen Amaryllis en het Jeugdexpertteam;
- de aanmeldingsroute van Friese Aanpak Huiselijk Geweld meldingen van Veilig Thuis naar Amaryllis,
- de overgang 18- / 18+;
- de overdrachten en de samenwerkingsafspraken met Windkracht058;
- de samenwerkingsafspraken met de casemanagers dementie;
- de werkwijze rondom de schuldhulpverleningsonderdelen.

Alle procedures, protocollen en werkwijzen worden opnieuw gerangschikt naar thema's. De vastlegging daarvan vond in 2021 plaats op ons intranet. Omdat is gebleken dat het niet gemakkelijk is om via ons intranet de juiste documenten snel op te zoeken, gaan we in 2022 werken met een specifiek voor het beheer van documenten geschikte applicatie.

4.1. Optimaliseren schuldhulpverlening

Het jaar 2021 werd gekenmerkt door het aanhalen van de samenwerkingsrelaties in de keten schuldhulpverlening enerzijds en anderzijds het zoeken van verdieping en kwaliteitsverbetering van het werkproces bij schuldhulp door Amaryllis.

Per januari 2021 zijn er enkele wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Zo zijn er kortere doorlooptijden gekomen voor bewoners die zich melden voor schuldhulpverlening. Ze krijgen hierdoor sneller duidelijkheid over het vervolgtraject en de kredietbank kan eerder aan de slag.

Samen met vrijwillige schuldhulporganisaties, gemeente en Amaryllis is gestart met een optimalisatie van de onderlinge samenwerking onder begeleiding van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulpverlening (AVS). In 2022 wordt hier onder regie van de gemeente een vervolg aan gegeven.

De schuldhulpverleningsonderdelen screening, budget coaching en nazorg zijn in het derde en vierde kwartaal van 2021 nader uitgewerkt. Deze zijn gepubliceerd en worden door de teammanagers en vakgroepleden geïmplementeerd in het team.

Gedurende het gehele jaar is er gewerkt aan de optimalisatie van vroegsignalering. Door vroegtijdig een hulpaanbod te doen wordt ingezet op het voorkomen van oplopende betalingsachterstanden. Er is een training geboden aan de medewerkers van de vroegsignalering en middels diverse bijeenkomsten en terugkoppeling van resultaten werd de werkwijze aangepast en de kwaliteit van registratie en daarmee informatievoorziening

verbeterd. Andere onderdelen die zijn herzien zijn de werkwijze bij beschermingsbewind en zogenaamde laatsignalering. Het ligt in de planning deze begin 2022 vast te stellen.

Vanaf het vierde kwartaal werden signalen van de zogenaamde laatsignalering centraal ontvangen teneinde zicht op de omvang en aard van de signalen te krijgen. Laatsignalering heeft betrekking op het voorkomen van uitzetting uit sociale huurwoningen en voorgenomen afsluitingen van energie en water als gevolg van het niet nakomen van betalingsverplichtingen door bewoners. Samen met de signaalpartners is gestart met de verkenning van de betreffende processen van beginnende betalingsachterstand tot daadwerkelijke uitzetting en afsluiting om tot werkafspraken voor een hulpaanbod op het voor de bewoner meest passende moment in het proces te komen.

4.2. Optimaliseren jeugdhulp

Het eerste halfjaar van 2021 hebben we, als onderdeel van de implementatie van de opdracht Basisondersteuning Wmo, de verbeterpunten meegenomen die in 2020 geformuleerd zijn in de rapportage van het onderzoek door Toezicht Sociaal Domein (TSD). Amaryllis heeft hier in 2019 vrijwillig aan mee gedaan. In juni 2021 is het TSD op bezoek geweest waarbij zij hun tevredenheid hebben geuit over hoe Amaryllis, Veilig Thuis en de gemeente, uitvoering hebben gegeven aan de verbeterpunten.

In het najaar 2021 heeft Amaryllis samen met het Jeugdexpertteam, Veilig Thuis en een zorgaanbieder deelgenomen aan een leerbijeenkomst van de Kenniswerkplaats Jeugd Friesland met de bedoeling om gezamenlijk te reflecteren en inzicht te krijgen in wat goed gaat en wat beter kan in de samenwerkingen tussen partijen in de zorg voor jeugd in Friesland. Tijdens deze bijeenkomsten zijn de succesfactoren en de belemmeringen in het samenwerkingsproces in kaart gebracht. Vervolgens zijn er voor het samenwerkingsproces en het werkproces concrete verbeterpunten geformuleerd met als doel sneller passende hulp voor kwetsbare gezinnen te kunnen organiseren.

In het laatste kwartaal van 2021 heeft Amaryllis de zelfscan “Werken aan Veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten” uitgevoerd. Samen met het Jeugdexpertteam hebben we de uitkomsten besproken en een gezamenlijke top 3 verbeterpunten vastgesteld. Deze punten worden meegenomen in een nieuw lokaal actieplan voor 2022. In dit plan worden ook een aantal andere openstaande acties opgenomen, zoals het borgen van de actiepunten uit het verbeterplan naar aanleiding van het onderzoek van TSD, de aanbevelingen van de leerbijeenkomst van de Kenniswerkplaats Jeugd Friesland en de uitkomsten uit het onderzoek “Her-meldingen bij Veilig Thuis Friesland”.

5. Communicatie

Eén van de vier strategische pijlers van Amaryllis is het behalen van, laten zien en communiceren over onze resultaten. Begin 2021 is de invoering van de opdracht Basisondersteuning geëvalueerd met teams en medewerkers. Het belangrijkste verbeterpunt wat uit deze evaluatie naar voren kwam was de interne communicatie. De afstand tussen de verschillende afdelingen binnen de organisatie is groot en er wordt teveel geïnformeerd in plaats van gecommuniceerd. Dit leidt tot onduidelijkheden voor medewerkers in de uitvoering.

In 2021 is extern advies ingewonnen over het verbeteren van zowel de interne- als de externe communicatie. De opdracht voor de externe adviseurs was breed. Na met medewerkers op verschillende plekken binnen Amaryllis te hebben gesproken was hun conclusie dat het bij Amaryllis met name ontbreekt aan verbinding. Zowel tussen teams en medewerkers binnen Amaryllis als met onze ketenpartners en de sociale basis. Ons credo wordt “De kracht van samen in dorpen en wijken”, “Samen Amaryllis en samen Leeuwarden”.

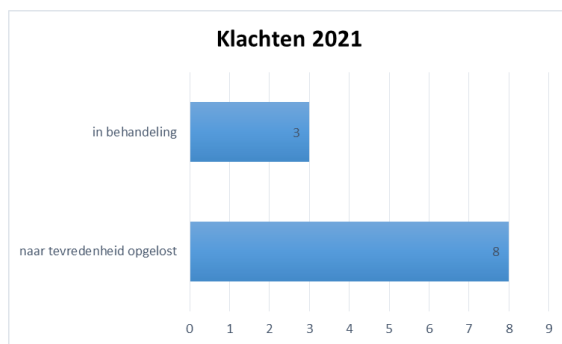
De concrete aanbevelingen zijn allemaal overgenomen en in 2022 gaan we daar volop mee aan de slag. Voorbeelden daarvan zijn onder meer:

- het uitbrengen van een personeelsgids en/of periodieke nieuwsbrief;
- het per team, jaarlijks, opstellen van een communicatieplan. In dit plan krijgen alle wijkgerichte of doelgroepgerichte activiteiten een plek;
- het op een andere wijze inrichten van het documentbeheer waardoor informatie gemakkelijker vindbaar is voor medewerkers in de uitvoering en het beheer van die informatie beter georganiseerd wordt;
- de aanstelling van een zogenoemde content specialist/redacteur met als belangrijkste verantwoordelijkheid en taak ervoor te zorgen dat zowel externe verslagen als interne documenten in heldere, leesbare en begrijpelijke taal worden geschreven en een aantrekkelijke vorm krijgen en de resultaten van ons werk in de vorm van verhalen verteld worden;
- Het aanpassen en herinrichten van website en intranet. Het intranet te gebruiken voor leuke wetenswaardigheden, verhalen en niet meer als documentbeheersysteem.

6. Klachten

De medewerkers van Amaryllis willen de bewoners van de gemeente Leeuwarden zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat een bewoner niet helemaal tevreden is over de geboden ondersteuning of dienstverlening. Bewoners kunnen hiervoor in eerste instantie terecht bij hun eigen sociaal werker, begeleider of diens leidinggevende. Komen ze er met hen niet uit dan kan er een klacht worden ingediend. De klachtenfunctionaris van Amaryllis neemt binnen twee weken met de indiener contact op, registreert de klacht en handelt deze in afstemming met indiener en betrokkenen van Amaryllis zo goed mogelijk af.

Amaryllis is een lerende organisatie, we zien klachten daarom als een kans om verbeteringen in onze dienstverlening te realiseren. Deze verbeteringen kunnen ook betrekking hebben op bepaalde beleidskeuzes of op de wijze waarop we onze processen en werkwijzen hebben ingericht.



In 2021 hebben we in totaal 11 klachten ontvangen, waarvan 8 naar tevredenheid zijn opgelost en 3 zijn nog in behandeling.

Van de 11 klachten hadden 8 betrekking op de door ons geboden ondersteuning en 3 op onze dienstverlening, zoals een doorverwijzing.

Van de 8 klachten over de ondersteuning zijn 6 zijn naar tevredenheid afgerond en 2 meer recente zijn nog in behandeling.

Van de 3 klachten over de wijze van dienstverlening van onze medewerkers, zijn er twee naar tevredenheid opgelost, één is nog in behandeling.

De klachten konden worden opgelost door gesprekken van de desbetreffende teammanagers met de indieners van de klachten. In één geval werd een klacht via de indiener doorgezet naar de wethouder en oordeelde de wethouder dat Amaryllis in deze casus juist had gehandeld.

Vanaf 1 januari 2021 veranderde er voor enkele duizenden bewoners van Leeuwarden, die gewend waren aan ondersteuning in uren en dagdelen en van een bepaalde zorgorganisatie, veel. Het is mooi om te constateren dat er niet veel klachten binnengekomen zijn ondanks de start van de uitvoering basisondersteuning vanaf januari 2021. De actieve wijze van communiceren van gemeente en Amaryllis met de bewoners en de daarvoor gekozen benadering, waarbij bewoners individueel zijn geïnformeerd over de gevolgen van de veranderingen, is hier zeker debet aan. De klachten die er zijn ontvangen hadden met name betrekking op het niet meer in uren en dagdelen indiceren van de ondersteuning, dit was voor sommige bewoners even wennen.

7. Veiligheid

Amaryllis vindt dat veiligheid en dat een medewerker zich veilig voelt in het werk van essentieel belang. Een gevoel van onveiligheid hoort per definitie niet bij het werk. Onze medewerkers in de uitvoering werken in de wijken, dorpen, op een centrale locatie, bij bewoners thuis of op straat. In alle gevallen brengt dat risico's met zich mee. Medewerkers

hebben zelf een belangrijk aandeel in hun eigen veiligheid en worden daarin ondersteund door de organisatie door bijvoorbeeld het geven van trainingen over hoe om te gaan met onveilige situaties. Richtlijnen voor veiligheid zijn van belang omdat ze medewerkers helpen zich meer bewust te zijn van het thema veiligheid en de reikwijdte ervan. Ondanks dat ons beleid erop gericht is incidenten en onveilige situaties zoveel mogelijk te voorkomen zien we elk jaar weer dat zich incidenten en/of calamiteiten voordoen. In 2021 waren dit er meer dan in voorgaande jaren.

Het is van belang dat alle incidenten gemeld worden en dat medewerkers niet (te) veel tolereren en als 'normaal' zien wanneer het gaat om onveilig gedrag. We blijven daarom medewerkers bewust maken van de noodzaak incidenten te melden.

Er zijn in 2021 in totaal 22 meldingen van veiligheidsincidenten geweest, de onderverdeling ziet er als volgt uit:

- zes meldingen in categorie 1: stemverheffing, lichte dreiging, vervelende situatie en/óf lichte stress bij medewerker(s)
- vier meldingen in categorie 2: verbaal geweld, pand niet willen verlaten, dreiging en/óf matige stress bij medewerker(s)
- negen meldingen in categorie 3: bedreiging (persoonlijk), schreeuwen, tekeer gaan, (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/óf stress bij medewerker(s).
- drie meldingen in categorie 4: serieuze bedreiging, duwen, slaan, onveilige situatie, ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/óf serieuze stress bij medewerker(s).

Amaryllis heeft naar aanleiding van de veiligheidsincidenten geconstateerd dat er in vier gevallen sprake was van 'gebruik van geestverruimende middelen', tevens was er in vier gevallen sprake van vernieling. De politie is vier keer ingeschakeld en er zijn in 2021 totaal vijf pandverboden uitgedeeld.

Maatregelen

- Aan het Zuidvliet is een intercom geïnstalleerd die gebruikt wordt door baliemedewerker op het moment dat zij zich alleen in de ontvangsthal bevindt. Tevens is er een alarmknop om medewerkers op het Zuidvliet te alarmeren indien er zich onveilige situaties voordoen.
- In het voorjaar van 2022 worden er agressieregulatie trainingen gegeven voor alle medewerkers, in 2021 was dit als gevolg van de corona-maatregelen niet goed mogelijk.
- Het calamiteitenprotocol is herzien zodat dit up-to-date is. Ook is het protocol afgestemd met onze samenwerkingspartners om te checken of de verschillende protocollen op elkaar aansluiten. Amaryllis gaat in 2022 in gesprek met de gemeente voor het maken van afspraken over hoe we veiligheidsincidenten zoveel mogelijk kunnen voorkomen en indien deze zich toch voordoen daar in samenwerking en goede communicatie met alle betrokken partijen zo adequaat mogelijk in te handelen.

Voorlichting

Medewerkers van Amaryllis worden frequent gewezen op alle beschikbare protocollen met betrekking tot onveilige situaties en hoe daarbij te handelen. Er wordt door de preventiemedewerker regelmatig op intranet aandacht besteed aan de inhoud van deze

documenten met als doel medewerkers blijvend te informeren, bewust te maken, te ondersteunen en vooral ook om ze duidelijk te maken melding te doen van incidenten en calamiteiten. Alleen wanneer incidenten gemeld worden kunnen we daarvan leren en maatregelen nemen om toekomstige incidenten te voorkomen.

8. Medewerkers

Om per januari 2021 klaar te zijn voor de uitvoering van de Basisondersteuning in de gemeente Leeuwarden en alle bewoners vanaf dat moment ook passende ondersteuning te bieden zijn al in 2020 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. In 2021 heeft dit een vervolg gekregen en is de formatie van de teams en ondersteuning zowel kwantitatief als kwalitatief op het gewenste niveau gebracht.

Om bewoners passende ondersteuning te bieden en invulling te geven aan alle taken behorende bij de basisondersteuning kent Amaryllis de volgende soorten uitvoerende functies:

- sociaal werkers (HBO niveau);
- begeleiders (MBO 4 niveau);
- activiteitenbegeleiders (MBO 4 niveau);
- jongerenwerkers (HBO niveau),
- opbouwwerkers (HBO niveau);
- medewerkers vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning (HBO niveau).

De overige functies zijn functies met taken in bestuur/directie en management, beleidsadvies, bedrijfsvoering en personeel & organisatie.

Per 31-12 2021 ziet de personeelsbezetting er als volgt uit:

Functie	fte
Sociaal werkers wijk- en dorpen teams	119,01
Team statushouders	4,67
Begeleiders	9,68
Activiteitenbegeleiders	10,96
Opbouwwerkers	9,28
Vrijwilligerswerk	7,1
Jongerenwerk	14,54
Management	8,95
Beleidsadvies	2,78
Overhead/directie	15,44
	202,41

Er is door de HR-adviseurs in 2021 gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het HR-beleid. Zo is er beleid ontwikkeld voor het voeren van jaarlijkse ontwikkelgesprekken vanaf 2022 en voor het meten van de medewerkerstevredenheid. Ook is het stagebeleid vastgesteld en is er invulling gegeven aan de Social Return On Investment opdracht, die onderdeel vormde van de aanbesteding Basisondersteuning Wmo. Deze SROI opdracht van 410.000 euro per jaar is met complimenten van de gemeente goed behaald door onder anderen het aanbieden van stages, creëren van werkervaringsplaatsen en het in dienst nemen van mensen met een uitkering.

Om onze medewerkers zo goed mogelijk toe te rusten op hun taken hecht Amaryllis grote waarde aan deskundigheidsbevordering en ontwikkeling van medewerkers. Vanwege de per januari 2021 gewijzigde en uitgebreide opdracht is hier in 2021 extra aandacht aan besteed.

Bij het in dienst nemen van personeel wordt er gekeken naar de aanwezige expertise in het team en in de organisatie en naar wat de organisatie en of het team nodig heeft. Om dat te kunnen doen hebben de teams in beeld welke ondersteuningsvragen in eigen wijk of dorp spelen en welke expertise daarvoor nodig is. De medewerkers die in dienst bij Amaryllis komen nemen vaak hun kennis en ervaring, bijvoorbeeld opgedaan bij 2^e lijn aanbieder, mee naar Amaryllis.

Nieuwe medewerkers, die vanaf januari 2021 in dienst zijn gekomen in de functie van sociaal werker en jongerenwerker, zijn diverse trainingen aangeboden met als doel een basisniveau aan kennis en vaardigheden te kunnen garanderen. Deze trainingen zijn verplicht en vormen onderdeel van het inwerkprogramma. De trainingen zijn vanwege de corona-maatregelen digitaal gegeven en worden verzorgd door Regiecentrum Bescherming en Veiligheid in Leeuwarden. Totaal hebben 14 nieuwe medewerkers in 2021 aan deze trainingen deelgenomen. De medewerkers die vanaf september 2021 in dienst zijn gekomen starten in januari 2022 met de basistrainingen. Dit zijn in totaal eveneens 14 medewerkers.

De nieuwe medewerkers krijgen de volgende trainingen aangeboden:

- Meerzijdige Partijdigheid
- Signaleren kindermishandeling en huiselijk geweld
- Meldcode, afwegingskader en rol Veilig Thuis
- Risicotaxatie kind en veiligheid dagdeel 1 en deel 2
- In gesprek met ouders

De medewerkers met de functie begeleider hebben de volgende trainingen gevolgd:

- Training LVB/ASS/NAH/Communicatieve vaardigheden. Hier hebben 13 begeleiders aan deelgenomen.
- Training Vlaggensysteem. Hier hebben 13 medewerkers aan deelgenomen.
- Training Meldcode en Veilig Thuis. Hier hebben 12 medewerkers aan deelgenomen.

Bovenstaande trainingen hebben als doel de deskundigheid te bevorderen voor de medewerkers, ook in het kader van de nieuwe opdracht.

De activiteitenbegeleiders hebben de training Motiverende gespreksvoering gevolgd. Hier hebben 10 medewerkers aan deelgenomen met als doel om hun rugzak te vullen met gereedschap die ze in kunnen zetten bij de bewoners. Ook hebben ze geleerd welke tools het beste passen bij de bewoner.

Bijna alle training die gepland stonden voor 2021 zijn gegeven. Alleen de agressieregulatie-trainingen en de training Omgaan met dementie voor de activiteitenbegeleiders zijn uitgesteld. Deze trainingen worden in het eerste kwartaal van 2022 alsnog gegeven.

Daarnaast hebben 34 medewerkers en 4^e jaar stagiairs, waaronder alle in 2021 nieuw in dienst gekomen sociaal werkers en begeleiders, de basistraining Schuldhulpverlening gevolgd. De training wordt gegeven door de leden van de vakgroep Schuldhulpverlening van Amaryllis. Ook deze training is online gegeven.

Het overige trainingsaanbod zag er in 2021 als volgt uit:

- Twaalf sociaal werkers hebben de training Oplossingsgericht werken gevolgd. De medewerkers zijn getraind in methoden die bewoners moeten bewegen zelf aan de slag te gaan met hun ondersteuningsdoelen. Deze methode sluit aan bij onze visie op het zoveel mogelijk zelfredzaam maken van bewoners met ondersteuningsvragen.
- Eveneens 12 sociaal werkers hebben de training Vroegsignaleren gevolgd. Het doel van deze training is medewerkers de juiste tools mee te geven om met bewoners het gesprek aan te gaan bij signalen van betalingsachterstanden. Er worden handvatten aangereikt voor hoe het gesprek bij de verschillende reacties die men tegen kan komen het beste gevoerd kan worden.
- Trainingen voor de ondersteuning aan bewoners in de doelgroepen: Niet Aangeboren Hersenafwijkingen (NAH), Autisme Spectrum Stoornis (ASS) en Licht Verstandelijke Beperkingen (LBV). Per training zijn er 14 medewerkers geschoold. Vanaf 2021 biedt Amaryllis in meer gevallen zelf ondersteuning aan bewoners in deze doelgroepen. Doel van de trainingen is de kennis van sociaal werkers over deze doelgroep en de wijze waarop ze het best ondersteund kunnen worden, te vergroten.

Amaryllis maakt voor de gegeven trainingen gebruik van de diensten van:

- Solvitas (oplossingsgericht werken)
- Mee (LBV, ASS, NAH en dementie)
- Regiecentrum (alle basis trainingen)
- Improsa (agressietraining)
- Forzes (motiverende gespreksvoering)
- Meermotiveren (training vroegsignaleren)

Kennis delen intern

Amaryllis is een lerende organisatie, medewerkers maken gebruik van elkaars kennis en expertise. Kennis tussen medewerkers wordt gedeeld in eigen team door middel van werkoverleggen en het bespreken van casuïstiek, via vakgroepen en op het intranet. Amaryllis kent vier vakgroepen: Jeugd, Schuldhulpverlening en armoede, Transformatie en Bedrijfsvoering. De vakgroepen Jeugd en Schuldhulpverlening en armoede bestaan uit vakspecialisten. Zij delen in de vakgroep kennis, bespreken ontwikkelingen op hun vakgebied en dragen hun kennis uit naar de collega's in hun teams.

De vakgroepen Transformatie en Bedrijfsvoering bestaan niet uit vakspecialisten.

Om de communicatie tussen de verschillende geledingen van de organisatie te stimuleren en de werkvloer aan het stuur te zetten bij de transformatie is de Vakgroep Transformatie opgericht. De vakgroep bestaat uit medewerkers van alle uitvoerende teams en komt maandelijks bij elkaar. Vanuit de organisatie worden aan de vakgroep vraagstukken op het gebied van de transformatie en beleid voorgelegd. Omgekeerd kunnen de vakgroepsleden vraagstukken inbrengen van zaken waar zij in het kader van de veranderingen tegen aan lopen. Een onderwerp dat voorgelegd is aan de vakgroep Transformatie betreft de inhoud van de transformatietrainingen voor alle teams. Om onze medewerkers nog beter toe te rusten op de uitvoering van hun nieuwe taken zijn in alle teams transformatiesessies georganiseerd met als thema's: "ik als professional", "ik en mijn team" en "ik, mijn team en onze samenwerkingspartners". De leden van de vakgroep Transformatie hebben aan de inhoud van deze trainingen een belangrijke bijdrage geleverd. Er is in 2021 dus veel tijd en energie gestoken in het trainen en opleiden van onze medewerkers.

Tot slot is er nog de vakgroep Bedrijfsvoering. Deze vakgroep is met name bedoeld voor het bespreken en delen van vraagstukken op het gebied van bedrijfsvoering en kwaliteit. De vakgroep Bedrijfsvoering heeft daarnaast uitvoering gegeven aan de zelfevaluatie als onderdeel van het traject richting kwaliteitscertificering.

Kennis delen extern

Amaryllis betreft de kennis ook van buiten. De samenwerking met Inluzio brengt met zich mee dat Amaryllis in ruime mate gebruik kan maken van de kennis en ervaring van Inluzio. Inluzio is in vele gemeente werkzaam en heeft jarenlange ervaring met uitvoeringsmodellen, overeenkomend met die waarvoor in de gemeente Leeuwarden is gekozen. Een ander specifiek voorbeeld van kennisdeling die voortkomt uit de samenwerking met Inluzio vormt het E-health project dat loopt tot 2024. Door het gebruik van E-health toepassingen voor de bewoners te combineren met fysieke vormen van ondersteuning is het de bedoeling bewoners meer zelfredzaam te maken en bovendien uitvoeringskosten te besparen.

Samenwerking is in zijn algemeenheid van groot belang bij het delen van kennis. Om de samenwerking te versterken zijn onze medewerkers zoveel mogelijk aanwezig bij bijeenkomsten in eigen wijk of dorp, nemen ze deel aan georganiseerde bijeenkomsten en werken ze samen met de gemeente en allerlei andere netwerkpartners zoals Windkracht058, Veilig Thuis, GGD, GGZ (FACT/ EPA), Sociaal domein Friesland (SDF) en Kredietbank Nederland.

Voorbeelden van onderwerpen waarbij kennis wordt gedeeld met samenwerkingspartners zijn onder meer: schuldhulpverlening, Beschermd Wonen, PGB-regeling, jeugdhulp, forensische zorg, de Participatiewet.

Generalist en specialist

Sociaal werkers bij Amaryllis zijn T-shape professionals. Dit betekent dat ze brede kennis hebben om integraal te kunnen werken en daarnaast beschikken over specialistische kennis op een specifiek vakgebied. Alle taken die binnen de basisondersteuning vallen kunnen in principe door alle sociaal werkers uitgevoerd worden. Om goede kwaliteit ondersteuning op het gebied van de jeugdhulp te bieden is er in ieder wijk- en dorpenteam een aantal medewerkers met het aandachtsgebied jeugd werkzaam. Deze sociaal werkers zijn goed op de hoogte van de inhoud van de Jeugdwet en van de samenwerkingsafspraken met ketenpartners in de jeugdzorg. De medewerkers zijn SKJ geregistreerd en worden door Amaryllis hierin gefaciliteerd. Vanuit elk team neemt een sociaal werker met specialisme jeugd deel aan de vakgroep Jeugd. In die vakgroep delen ze kennis die ze vervolgens meenemen naar hun eigen team waardoor ze de andere sociaal werkers kunnen ondersteunen in situaties waarbij zij te maken krijgen met gezinnen met kinderen en de daarbij behorende ondersteuningsvragen.

Voor de schuldhulpverlening zijn er binnen de teams eveneens medewerkers met een specialisme schuldhulp aanwezig, zij delen hun kennis met het team om het kennisniveau van collega's op schuldhulp te vergroten. Net als bij jeugd is er een vakgroep actief. De vroegsignalering en in de meeste gevallen laatsignalering wordt door specifieke daarvoor getrainde medewerkers uitgevoerd.

Amaryllis heeft ervoor gekozen om vanaf 2021 met een PGB-team te werken. Het verwerken van PGB-aanvragen vergt, vanwege de daarvoor van toepassing zijnde regelgeving, maar ook vanwege daarbij spelende belangen, specifieke vaardigheden, kennis en competenties. Het PGB-team bestaat uit medewerkers die allen deze kennis,

vaardigheden en competenties bezitten waardoor ze snel en adequaat bewoners kunnen helpen in hun ondersteuningsvraag. Door te werken met een PGB-team bestaat er het risico dat de specialist bij het onderzoeken van ondersteuningsvragen onvoldoende kennis heeft van de “omgeving” van bewoner. Om dit risico zoveel mogelijk te beperken werken de PGB-specialisten nauw samen met de sociaal werkers van de wijk- en dorpentteams. Dit leidt tot goede resultaten. Onze ervaringen met het PGB-team zijn daarom positief.

Verzuim

Per 2021 wordt de personeelsadministratie van Amaryllis uitgevoerd door Inluzio. Dit leidde in beperkte mate tot opstartproblemen. Als gevolg daarvan beschikt Amaryllis pas vanaf juli 2021 over volledige en juiste verzuimcijfers.

Het gemiddeld verzuimcijfer over het 2 halfjaar van 2021 bedraagt 4,1%.

In zijn algemeenheid is de conclusie dan ondanks corona het ziekteverzuim van de medewerkers van Amaryllis redelijk laag is geweest, zeker in vergelijking met andere zorgaanbieders.

9. Medewerkersonderzoek

Amaryllis vindt het belangrijk te weten wat er onder de medewerkers leeft. Daar hebben we al goed beeld van door de wijze waarop de organisatie is ingericht en door de wijze waarop de vier vakgroepen thans functioneren. Om een specifiek en nog beter beeld te krijgen van wat medewerkers van bepaalde vraagstukken vinden of hoe tevreden medewerkers zijn over hun werk of over hun werkgever, gaan we in de loop van 2022 een pilot doen waarbij gebruik wordt gemaakt van een app. Hiermee kunnen we inspelen op actuele thema's, is het flexibel, laagdrempelig voor medewerkers om deel te nemen, kan maatwerk geleverd worden en er kan continu gemeten worden. Iedere medewerker krijgt op de telefoon de beschikking over een app waardoor we onder andere:

- Kunnen reflecteren op werkgeluk, drijfveren en competenties door leuke, prikkelende vragen;
- Nog beter inzicht krijgen door feedback te vragen en door het kunnen benchmarken met collega's;
- Inzicht krijgen in key-drivers van belangrijke thema's als verzuim, werkdruk en vitaliteit.

Dit met als doel meer werkplezier en verdere ontwikkeling van onze organisatie en haar medewerkers.

10. Resultaten cliëntervaringsonderzoek

In 2021 is er afstemming geweest tussen Amaryllis en de gemeente. De gemeente is vanuit VWS verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Amaryllis maakt gebruik van hetzelfde onderzoek en neemt de uitkomsten op in het kwaliteitsverslag. De planning is dat het kwantitatief onderzoek elk eerste kwartaal van het jaar plaatsvindt en de rondetafelgesprekken, het kwalitatief gedeelte, in het tweede kwartaal. Dit betekent dat de uitkomsten van 2022, die betrekking hebben op het jaar 2021, pas in 2023 kunnen worden gepresenteerd als onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag 2022. Deze cyclus vindt jaarlijks plaats.